



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU  
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ EN ARTRES S.A.C, SAN  
ISIDRO, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Contador Público**

**Autores:**

Br. Vicentina Carazas Castilla

Br. Judicsa Soto Aniceto

**Asesor:**

Mg. CPC. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima – Perú

2018

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **VICENTINA CARAZAS CASTILLA Y JUDICSA SOTO ANICETO**, denominada:

**"LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA  
LIQUIDEZ EN ARTRES S.A.C., SAN ISIDRO 2017"**

---

Mg.CPC. RUPERTO HERNAN ARIAS  
FRATELLI

**ASESOR**

---

Dra. GIULLIANNA DEL PILAR CISNEROS  
DEZA

**JURADO  
PRESIDENTE**

---

Mg. GONZALO GONZALES CASTRO  
**JURADO**

---

Dr. NOE VALDERRAMA MARQUINA  
**JURADO**

## DEDICATORIA

A Dios:

Que desde lo alto ilumina nuestra vida y guía nuestros pasos.

A los maestros que, en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarnos como personas de bien y preparadas para los retos que nos pone la vida.

A nuestras familias:

A nuestros padres por darnos la vida, gracias a nuestro esfuerzo para seguir adelante y no desmayar, enseñándonos a encarar las adversidades ni desfallecer en el intento. A nuestra familia por su apoyo. Nos han dado todo lo que somos como personas, nuestros valores, principios y perseverancia, nuestro coraje para conseguir los objetivos, a nuestros capacitadores por volcar sus sabios conocimientos, experienciales los cuales vienen contribuyendo en forma invaluable en el logro de nuestras metas y objetivos, que nos permiten mirar con otra perspectiva el futuro.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por habernos conspirado para mantenernos firmes y no decaer durante este gran esfuerzo que comprendió nuestra carrera.

Gracias a todas las personas que, de una u otra manera han sido claves en nuestra vida profesional, y por extensión en lo personal.

Al Mg. CPC Hernán Arias Fratelli, por su gran ayuda y colaboración en cada momento de consulta y soporte en este trabajo de investigación, ya que con su invalorable apoyo y su orientación hemos podido llevar a cabo el presente trabajo.

A nuestros maestros, con amor, cariño, admiración y respeto. Gracias por su tiempo, apoyo, por su inmensa paciencia, por la sabiduría que nos transmitieron con sus lecciones y experiencias, en el desarrollo de nuestra formación profesional.

A la Universidad Privada del Norte, gracias por su dedicación, motivación, criterio y aliento.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenidos

<b>APROBACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>viii</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
1.1 Realidad Problemática .....	9
1.2 Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema general.....	15
1.2.2 Problemas específicos .....	15
1.3 Objetivos .....	15
1.3.1 Objetivo General .....	15
1.3.2 Objetivos Específicos.....	16
1.4 Hipótesis .....	16
1.4.1 Hipótesis General .....	16
1.4.2 Hipótesis Específicas.....	16
1.5 Definición de terminos basicos .....	16
<b>CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....</b>	<b>20</b>
2.1 Tipo de diseño de investigación.....	20
2.2 Población y muestra.....	20
2.3 Técnicas, instrumentos y recolección de datos.....	21
2.4 Procedimientos .....	22
<b>CAPÍTULO 3. RESULTADOS .....</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>34</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>39</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Políticas de créditos y cobranzas .....	23
TABLA 2 El responsable de la cobranza se comunica antes del vencimiento .....	23
TABLA 3 Tipo de crédito .....	23
TABLA 4 Plazo de crédito .....	24
TABLA 5 Plazo para cancelar la factura.....	24
TABLA 6 Evaluación de la situación crediticia.....	24
TABLA 7 Suspensión de la línea de crédito .....	24
TABLA 8 Trato brindado cuando realizan la llamada de cobro.....	25
TABLA 9 Exigencia de carta fianza para otorgar un crédito .....	25
TABLA 10 Implemento de una política de garantía hipotecaria .....	25
TABLA 11 Estado de situación financiera .....	26
TABLA 12 Analisis Vertical .....	27
TABLA 13 Analisis Horizontal .....	28
TABLA 14 Indice de Liquidez .....	31
TABLA 15 Indice de Gestión.....	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 Determinación de la muestra .....	21
FIGURA 2 Liquidez general .....	31
FIGURA 3 Prueba acida .....	32
FIGURA 4 Rotación de cuentas por cobrar comerciales .....	33

## RESUMEN

La siguiente investigación está orientada a enfocarse en el desarrollo de la incidencia de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa Artres S.A.C., dedicada a la publicidad, imprenta, diseño gráfico. El objetivo es determinar de qué manera incide la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa Artres S.A.C, el presente informe nos ayudó para poder desarrollar los aspectos importantes de las tesis, desde el planteamiento del problema de investigación hasta realizar la constatación de las hipótesis, conclusiones.

En lo que concierne al diseño y metodología de la investigación se utilizó el método descriptivo. La población y la muestra estuvieron definidas por los clientes, gerente financiero y análisis documental. Los instrumentos utilizados fueron entrevistas, encuestas, cuestionarios, libros, tesis, datos documentales para la obtención de datos reales lo que facilitara el encuentro de las inconveniencias existentes; en efecto de la investigación efectuada, se deduce que no manejan óptimamente la gestión de créditos y cobranzas para los cuales se propone alternativas de solución que nos permita mejorar la liquidez de la empresa Artres.

Palabras claves: Situación financiera, liquidez, indicadores financieros, políticas de crédito, carta fianza, crédito hipotecario.



## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática

Las instituciones financieras, y en particular las entidades de todo el mundo, están expuestas a diferentes riesgos inherentes, el riesgo puede derivar ya sea de la contraparte o también del descalce que sufre de la transformación de activos que las compañías realizan, y de forma particular en América Latina, se puede precisar que uno de los objetivos primordiales es la búsqueda de la liquidez ventajosa.

La importancia que el crédito tiene en las empresas hoy en día y en la economía en su conjunto a lo largo de la historia, es fundamental que el otorgamiento de créditos y su recuperación se desarrollen profesionalmente y las personas realicen su trabajo en equipo con el objeto de analizar su actividad, su funcionamiento y sus criterios para la toma de decisiones en la compañía con el propósito de alcanzar sus objetivos.

Esto se ve reforzado por lo que dicen los autores (Morales & Morales , Crédito y Cobranza, 2014) en su libro: Crédito y cobranza. México: Larousse - Grupo Editorial Patria. Importancia de la organización. Quienes señalan que en algunas empresas es fundamental que las personas hagan su trabajo en equipo, y para ello es necesario que exista una estructura en la empresa. "Pero es indispensable que tanto las personas capaces como las dispuestas a cooperar trabajen en conjunto, aun mas efectivamente si saben que parte les corresponde desempeñar en una operación en equipo y conocen la relación entre sí de sus funciones.

Hoy en día las empresas en el Perú, se centran en la liquidez plena, sin embargo, estas empresas no saben manejar adecuadamente su gestión financiera, y la toma de decisiones inapropiadas. Pero como lo dice el Instituto Nacional de Estadística Informática (INEI, 2018) menciona que: En el Perú la economía se ha reducido un estimado de 4.8% a 3.9% en el 2017 y para este año 2018 la economía peruana se incrementó en 2.86% al compararlo con similar mes del 2017 (0.83%), siendo la mayor expansión en el último cuatrimestre y contabilizando 103 meses de crecimiento, es por ello que la implementación de un proceso crediticio, se necesitan estudios que identifiquen las falencias para poder establecer políticas contables en el área de créditos y poder incrementar el número de clientes, poder garantizar el rendimiento económico de los sistemas de cobro, optimizando las operaciones de cobro y pago, debe ser fundamental para cada empresa, porque al desconocer el manejo de una gestión estas serían incumplidas en sus obligaciones establecidas, vale recalcar que los cobros y pagos entre las entidades económicas de un país deben funcionar de manera sistemática usando manuales administrativos de organización y procedimientos con el fin de que las relaciones financieras demuestren la realidad de los productos prestados y por consiguiente la liquidez.

Esto se ve reforzado por lo que dicen (Gonzalez & Norabuena, 2017) en su tesis titulada: Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de Análisis Clínicos Bermanlab S.A.C, Trujillo 2016.

Los autores mencionan que en los últimos años las ventas por prestación de servicios al crédito se consideran una fuente de ingreso considerable para la mayoría de las compañías, con el propósito de aumentar el número de clientes y conservar la relación con los clientes actuales, en su mayoría las empresas otorgan crédito o financiamiento. También hacen mención que las cuentas por cobrar son parte primordial porque representan para la empresa un activo exigible, derechos con los que cuenta para obtener beneficios por productos o servicios entregados, por ello que una adecuada gestión de cuentas por cobrar representa una inversión y una necesidad muy importante para las empresas, ya que incorporan aplicaciones de recursos que se transforman en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

Esto se ve reforzado por lo que dicen (Araujo Torres & Estacio Cerquín, 2017) en su tesis titulada: Gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Cajamarca año 2016.

La empresa posee un nivel de cumplimiento deficiente de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, esto debido a que la empresa presenta un bajo cumplimiento en los procedimientos de las políticas de créditos y políticas de cobranzas. Los autores proponen herramientas adecuadas para una gestión eficiente de las cuentas por cobrar comerciales, implementar manuales en forma escrita donde se refleje el manejo, capacitar al personal del área de crédito y cobranza sobre las políticas y procedimientos más efectivos, elaborar informes, reportes, implementar un sistema de información que contenga planes de crédito, costos y tasas de interés que ayude en la toma de decisiones, para el fortalecimiento de su cartera en un nivel que permita operar sin problemas, logrando alcanzar el objetivo.

También sabemos que la adecuada administración de cuentas por cobrar comienza en la empresa desde el inicio de la venta y facturación, representa una parte importante de los recursos de la empresa, que se encuentran en poder del cliente, por tanto, las políticas de gestión y cobro deben ser los más delimitados posible y estar bien estructuradas, en cuanto al plazo para el pago, es de gran apoyo que vaya de acuerdo a las necesidades financieras económicas de la empresa.

Esto se ve reforzado por lo que dicen los autores (Morales & Morales, Crédito y Cobranza, 2014) en su libro: Crédito y cobranza. México: Larousse - Grupo Editorial Patria. Procesos que sigue para otorgar un crédito.

Que en algunas empresas definen de alguna manera sus reglas para conocer y administrar los créditos a clientes, pues habrá empresas que tengan un departamento dedicado específicamente al otorgamiento de créditos y otro para la cobranza, y en otras empresas quizás el departamento de finanzas se encargara de ambas funciones, tal es el caso de otorgamiento de créditos generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los

límites de crédito, el monto del crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso, el cual generalmente está compuesto por investigación, análisis y aceptación del cliente.

Esto se ve constatado con lo que menciona el autor (Loyola, 2016) en su tesis titulada: Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas Comercializadoras de Agroquímicos en el Distrito de Trujillo.

En el presente informe de investigación se desarrollan en torno a la evaluación de la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de las empresas, establecer un área de créditos y cobranzas con personal dedicado exclusivamente a éste labor, en la cual se establezcan procedimientos que aseguren el cumplimiento de las políticas de crédito a implementar, con acciones firmes y una buena evaluación del cliente a la vez que debe efectuarse las labores de cobranza de una manera eficiente en el momento oportuno, de tal manera que en conjunto todas éstas operaciones favorecen a la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar y así asegurar la liquidez ventajosa y necesaria para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones en el corto plazo, los Gerentes Financieros en conjunto con todas las personas que se ven involucradas en la toma de decisiones deben emplear métodos, procedimientos y aplicar las técnicas necesarias que permitan una adecuada toma de decisiones, para minimizar los riesgos y optimizar el rendimiento de los recursos, de esta forma conservar la liquidez.

Definimos que la liquidez es una medida fundamental consecuencia de la rentabilidad y la salud financiera de una empresa, es un indicador clave para valorar si la empresa genera valor, ya sea por alto valor añadido de su producto, servicio o por su eficiencia productiva, la liquidez es la mejor medida para saber si las cosas se están haciendo bien o, por el contrario, es necesario aplicar un control interno como ratios financieros, estados financieros, contar con información contable y extra contable, ya que proveen información que permite tomar decisiones sobre la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones ya sea con proveedores. También permite medir el riesgo de permanecer solvente en situación de crisis, nos permite evaluar la eficiencia de la empresa.

Esto se ve reforzado por lo que dice el autor (Durán, 2015) en su tesis: El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y Cía., En el cartón Camilo Ponce Enríquez.

El autor manifiesta la propuesta para mejorar las actividades administrativas de control hacia las cuentas por cobrar de los clientes, todo esto bajo fundamentos contables y a través de un control interno que tengan efecto en la presentación de los estados financieros. Ante ello los empresarios mejoraran los ingresos económicos siempre y cuando se aplique una asesoría técnica contable de alto nivel, con esta técnica desempeñara un papel fundamental, basada en fundamentos y normas contables por lo que el control interno de las cuentas por cobrar de una empresa en el mundo de hoy, verifica la liquidez y solvencia a través de la información contable que se ve reflejada en los estados financieros en donde se debe encontrar y aplicar nuevos elementos que

permitan de una manera integral reflejar todo lo que ocurre en los movimientos que las mismas realizan por conceptos de ventas al crédito hacia sus clientes, afectando principalmente en los estados financieros, que son resultados que validan si la empresa está creciendo económicamente, por lo cual es necesario que las políticas y procedimientos deben establecerse, y así poder orientar una mejor dirección para sus registros contables y tomar las decisiones correctas.

Esto se ve reforzado por lo que comenta el autor (Cabezas Ojeda, 2018) en su tesis titulada: Administración de los créditos comerciales y su contribución en la Liquidez de las empresas Comerciales en el Cercado de Lima, periodo 2017.

Nos comenta que la administración de los créditos comerciales se ha desarrollado de manera deficiente en las empresas comercializadoras en el cercado de Lima, comprometiendo la cartera de clientes, el control de las deudas contraídas con los proveedores, así como los inventarios que son muy importantes, si los activos y pasivos circulantes se administran en forma eficiente y ordenado, influirán significativamente en la Liquidez. Además, las empresas comercializadoras en su afán de colocar sus productos dan créditos a distribuidores e intermediarios, este accionar muchas veces no resulta como se planifico y genera una cartera morosa y muchas veces cuentas incobrables lo que incide en la liquidez de la empresa y afecta directamente al capital de trabajo.

Esto se ve reforzado por lo que dicen los autores (Vásquez & Vega, 2016) en su tesis titulada: Gestión de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016.

Manifiestan que la deficiente gestión de las cuentas por cobrar de las distintas empresas conlleva a la falta de liquidez que ocasiona problemas económicos, que le impide cumplir con sus diversas obligaciones, que provocan interés de mora, el crédito de la empresa se ve reducido en los entidades financieras, se produce expectativa en el entorno laboral, ya que se expone a no poder cumplir con sus responsabilidades y gastos fijos, disminuye su calidad de servicio con los proveedores, y por lo contrario en casos extremos se venden activos por debajo de su precio razonable. Los autores concluyen que, en el Perú, en los últimos años las ventas y la prestación de servicio a crédito se han convertido en un medio de ingreso fuerte para muchas empresas. Esta modalidad seria eficiente si las organizaciones estipularan correctamente las pautas y condiciones bajo las cuales está ofreciendo el crédito, por lo contrario, es complicada conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en periodos de tiempo razonable.

La empresa Artres se constituyó en el año 2007, es una empresa comercial dedicada a la publicidad, tiene como domicilio fiscal el distrito de San Isidro, se dedica al sector de las artes gráficas, ofrece el desarrollo de una identidad corporativa, diseño de páginas web, material publicitario, editorial e impresión final. La empresa se ha visto con un déficit de liquidez. Los sistemas de créditos y cobranzas no están enmarcados en las condiciones y las estrategias que requiere un cliente, además las cobranzas de los créditos otorgados muestran un bajo índice de liquidez perjudicado directamente a la rentabilidad de la empresa, también nos muestra un índice

de gestión y rotación de cuentas por cobrar comerciales bajo, todo esto debido al desconocimiento de las políticas de créditos y cobranzas y la mala aplicación de estas, y no están encaminadas en las condiciones y exigencias de los clientes, no capacitan al personal del área de cobranza, no evalúan términos de pago, desestimada administración de las cuentas por cobrar, falta de comunicación, falta de seguimiento de los saldos de los créditos de los clientes, además no se hacen estudios minuciosos a los clientes morosos y se les siguen otorgando créditos sin ningún reparo, siendo cada vez más dificultoso al no estar enmarcadas en un reglamento y ser solo disposiciones sin fundamentos de la empresa la cual se verá afectada financieramente y la empresa se va ir a la quiebra.

Como lo mencionan los autores (Alvarado & Suyon, 2016) en su tesis titulada: El proceso de créditos y cobranzas y la mejora en la situación económica y financiera de la empresa comercial inversiones D'KAR S.A.C, Trujillo, en el año 2015.

Quienes actualmente tienen un adecuado control en las cuentas por cobrar, todo ello gracias a la implementación de procesos de créditos y cobranzas y nuevas políticas establecidas, esto con el objetivo de evitar déficit de liquidez. La morosidad es principalmente a consecuencia de que los clientes incumplen con pagar sus créditos y de una deficiente evaluación hacia los clientes a la hora de otorgar un crédito, se vienen otorgando créditos a confianza sin las exigencias de los requisitos establecidos en las políticas de créditos, cargando consigo un eventual riesgo de liquidez a la compañía, por la cual genera un alto índice de morosidad, por consecuencia generaría el incumplimiento de sus obligaciones con sus acreedores.

Sabemos que para abordar el problema de los créditos y cobranzas se entiende que debe ser tratado minuciosamente como algo fundamental de vital importancia para la empresa, delegar políticas de créditos y cobranzas, incrementar un sistema de trabajo, análisis minucioso de los solicitantes de crédito, controles internos, instrumentos financieros, estrategias de financiamiento como la carta fianza, letras en descuento, cheques diferidos, factoring, garantías hipotecarias, facturas negociables, garantías en los contratos con los clientes con el objetivo de asegurar la solvencia de la empresa, conllevando a operar con éxito, aumentado la productividad, ya que proporciona las herramientas para incrementar las ventas y los ingresos en sus ciclos financieros, por lo tanto es necesario saber la verdadera situación de la entidad si el crédito, la cobranza y las ventas podrán incrementar su liquidez.

Como lo mencionan los autores (Apaclla & Rojas, 2016) en su tesis titulada: Estrategias de financiamiento para el incremento de la rentabilidad de las empresas constructoras de la provincia de Huancayo.

Que las estrategias de financiamiento inciden positivamente en el incremento de la rentabilidad, las compañías necesitan una visión y misión financiera, que deben ser analizadas a través de los instrumentos financieros, con el objetivo de asegurar el incremento de la utilidad, progresar en el mercado competitivo, aprovechando el conocimiento, la experiencia de la actividad y tener un desarrollo empresarial. Así mismo ayuda a determinar que la carta fianza garantiza el crédito

otorgado a los clientes ya que favorecen en el incremento de las ventas, es de gran utilidad en logro de los objetivos, mediante procedimientos estratégicos que dará a las empresas una coordinación general de cómo aplicar las mejores propuestas y alternativas en el ámbito financiero.

Como lo menciona el autor (Arana Mera, 2017) en su tesis titulada: La morosidad en las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Corporación Green Valley S.A.C., Trujillo 2017.

En el informe concluye que las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la empresa debido a la inexistencia de políticas de créditos y políticas de cobranza las cuales se ven reflejadas en los resultados de los ratios aplicados. El eficiente control de las cuentas por cobrar se ve reflejado en la liquidez de la empresa, por lo que esta representa parte importante de los recursos exigibles a los clientes, por ello las políticas o procesos para recuperar el efectivo deben estar bien claras para garantizar las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar para asegurar el equilibrio del capital de trabajo, y que un adecuado manejo en las cuentas por cobrar se obtendría un oportuno retorno de la inversión que permita sostener una buena situación financiera por ello recomienda a la empresa elaborar políticas de créditos consistentes, dando un seguimiento riguroso al comportamiento de los clientes para asegurar la cobranza en los plazos establecidos y por último la administración debe analizar las decisiones financieras ya que se dejan de lado pagos que generan intereses y multas afectando a la liquidez y rentabilidad.

Pero como lo dicen los autores (Morales & Morales , Crédito y Cobranza, 2014) en su libro: Crédito y cobranza. México: Larousse - Grupo Editorial Patria. Garantía hipotecaria

Que la garantía hipotecaria real recae sobre un bien inmueble, que permaneciendo en el poder de quien lo constituye, da derecho al acreedor para perseguirlo en manos de quien se encuentre y de pagarse preferentemente del producto de la subasta del bien al rematarse. La hipoteca generalmente se inscribe ante el registro público de la propiedad en el que se registra el contrato de crédito con todas sus cláusulas incluyendo, precisamente, proceder en el caso de incumplimiento del pago del crédito.

Además, sabemos que ante esta situación se ha visto establecer un contrato de servicio por cliente, además de aplicar el factoring como una herramienta financiera de cobro que maximiza movilización de la cartera de deudores y garantiza el cobro de todos ellos, reduce los costos de operación, al ceder las cuentas por cobrar ya que la empresa muestra un alto índice de rotación de cuentas por cobrar.

Como lo menciona el autor (Humberto, 2013) en su tesis titulada: Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C., año 2012.

Que para tal efecto el autor recomienda se impulse el uso del factoring para optimizar la gestión financiera mediante la elaboración de un marco legal que permita que las facturas puedan ser

endosadas como títulos valores, a fin de que los proveedores tengan opción de vender a los bancos, sin tener que esperar la aprobación de la empresa pagadora. Así mismo recomienda que los bancos difundan esta forma de financiamiento como los "Spots publicitarios" que se elaboran hoy en día para otros fines de financiamiento que representan un porcentaje importante de colocaciones en el sistema financiero.

Como lo menciona el autor (Ramos, 2018) en su tesis titulada: El financiamiento y su influencia en la liquidez de las micro y pequeñas empresas Agroexportadoras en la Región Lima Provincias 2015-2016.

El autor define que las instituciones financieras deben utilizar el financiamiento porque influye positivamente en la liquidez de las Micro y Pequeñas Empresas Agroexportadoras de la Región Lima Provincias por disponer con dinero en efectivo de manera oportuna, situación que le permite ser formal y competitiva a nivel de empresas, asimismo sugiere que las entidades financieras se sirvan aprobar el financiamiento, debido a que influye positivamente en la liquidez, situación que les permitirán contar con dinero para su mayor operatividad y desarrollo a nivel empresarial, el empleo del Factoring es una buena opción de financiamiento en este tipo de pequeñas y medianas empresas para obtener de manera inmediata el dinero para seguir operando, el uso de Leasing Financiero incide favorablemente, en este aspecto permite a la empresa contar también con liquidez necesaria para operar con tranquilidad en el mercado.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿De qué manera incide la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa Artres año 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera la aplicación de políticas de créditos y cobranzas mejorará la liquidez de la empresa Artres año 2017?

¿De qué manera la exigencia de carta fianza en los créditos otorgados incide en la liquidez de la empresa Artres año 2017?

¿Cuál es el efecto de exigir garantías hipotecarias en la recuperación de cuentas por cobrar de la empresa Artres año 2017?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar de qué manera incide la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa Artres año 2017.



### **1.3.2 Objetivos Específicos.**

Evaluar de qué manera la aplicación de políticas de créditos y cobranzas mejorará la liquidez de la empresa Artres año 2017.

Establecer de qué manera la exigencia de carta fianza en los créditos otorgados incide en la liquidez de la empresa Artres año 2017.

Analizar cuál es el efecto de exigir garantías hipotecarias en la recuperación de cuentas por cobrar de la empresa Artres año 2017.

## **1.4 Hipótesis**

### **1.4.1 Hipótesis general**

La gestión de créditos y cobranzas incide en la liquidez de la empresa Artres año 2017.

### **1.4.2 Hipótesis específicas**

La aplicación de políticas de créditos y cobranzas mejorará la liquidez de la empresa Artres año 2017.

La exigencia de carta fianza en los créditos otorgados incide en la liquidez de la empresa Artres año 2017.

La exigencia de exigir garantías hipotecarias tiene efecto en la recuperación de cuentas por cobrar de la empresa Artres año 2017.

## **1.5 Definición de términos básicos**

- **Ratios financieros**

Nos permite establecer resultados numéricos de medida y comparación basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Estado de Situación Financiera o del Estado de Resultados.

- **Liquidez**

Representa la capacidad que tiene una empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras y de la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo y hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.



- **Análisis financiero**

Nos proporciona la información necesaria para conocer su situación real durante el período, nos permite saber la estabilidad o rentabilidad de una empresa, constituyendo la base para ejecutar el proceso de planeación financiera y perspectivas para una compañía.

- **Situación Financiera**

En la contabilidad la situación financiera refleja la situación financiera de un ente económico y permite saber la proyección hacia el futuro, incluyendo el activo, pasivo y capital y saber la capacidad de lucro.

- **Políticas contables**

Las políticas contables son las convenciones, reglas y acuerdos necesarios para que la empresa pueda determinar cómo va a reconocer, medir, presentar y revelar sus transacciones; estas políticas contables definen qué tratamiento darle en los estados financieros a cada tipo de transacción en un período determinado.

- **Rentabilidad**

Mide la capacidad que posee la empresa de generar ingresos a partir de sus fondos. Por ello, es una medida más cercana a los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica. La rentabilidad financiera hace referencia al beneficio que se lleva cada uno de los socios de una empresa, es decir, el beneficio de haber hecho el esfuerzo de invertir en esa empresa.

- **Cuentas por cobrar**

Es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico. Las cuentas por cobrar representan venta o prestación de algún bien o servicio que se recuperará en dinero en sumas parciales. Puede originarse de diferentes maneras, pero en todas las empresas o entidades económicas crea un derecho en el que le exige al tercero el pago de la misma.

- **Control interno**

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales. Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación, supervisión.

- **Estados Financieros**

Los estados financieros son informes y documentos con información económica, de un individuo o entidad. También conocido con el nombre de estados contables, estos informes exponen la situación económica en que se encuentra una empresa, como así también sus variaciones y evoluciones que sufren durante un período de tiempo determinado.

- **Instrumentos financieros**

Un instrumento financiero o producto financiero puede ser efectivo, el derecho de propiedad en una entidad, o un derecho contractual de recibir o entregar, efectivo u otro instrumento financiero. Los instrumentos financieros de efectivo son instrumentos financieros cuyo valor se determina directamente por los mercados. Se pueden dividir en valores, que son fácilmente transferibles u otros instrumentos comerciales como los préstamos y depósitos, en tanto prestatario y el prestamista tienen que ponerse de acuerdo sobre una transferencia.

- **Carta Fianza**

Contrato de garantía del cumplimiento de pago de una obligación ajena, suscrito entre el fiador y el deudor, y que se materializa en un documento valorado emitido por un fiador banco o entidad financiera a favor de un acreedor entidad contratante garantizando las obligaciones del deudor solicitante en caso de incumplimiento del deudor, el fiador asume la obligación. Fianza es una garantía personal donde el fiador [persona natural o jurídica] garantiza el cumplimiento de una obligación del fiado.

- **Activo exigible**

Comprende valores que se convertirán en dinero en breve plazo y créditos que no producen directamente rendimientos, si no que entraron al negocio o se establecieron en virtud de las transacciones mercantiles. Estos son; documentos por cobrar, cuentas por cobrar, clientes, cuentas personales, clientes por ventas en abonos a corto plazo, remesas en camino, etc.

- **Cheques diferidos**

El cheque de pago diferido, es conocido como cheque diferido, es un tipo de cheque emitido en una fecha pero para ser cobrado en una fecha posterior. Jurídicamente, es una orden librada contra un banco por el titular de una cuenta corriente para su pago en una fecha posterior a la de emisión. El día de pago estipulado en el documento el librador debe contar con los fondos suficientes en su cuenta corriente o autorización expresa o tácita para girar en descubierto.

- **Facturas negociables**

Las facturas negociables es un importante instrumento financiero para las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes). Es un título valor, similar a una letra, un pagaré o un cheque. Las empresas, entidades y personas que emitan facturas comerciales y recibos por honorarios deberán imprimir dichos documentos con una tercera copia, que se empleará como la nueva factura negociable.

- **Factoring**

El factoring es una vía que tienen las empresas para adelantar el mecanismo de cobro. Se trata de un contrato por el que una persona o empresa cede los créditos derivados de su actividad comercial a otra, que se encarga de gestionar su cobro. No tiene una regulación específica en nuestro Derecho. Se basa en la libertad contractual. Existen diversas modalidades, que pueden incluir la cobertura del riesgo de insolvencia del deudor y la posibilidad de financiar anticipando el importe de la factura, con o sin recurso.

## CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo de diseño de investigación

El presente tipo de investigación es descriptivo, ya que este tipo de investigación describe situaciones y eventos, mientras que la correlacional mide las dos variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto.

Según el diseño de la investigación abarca el enfoque no experimental de diseño transversal, abarca el enfoque cuantitativo

Según los autores (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), la investigación no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se da en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

### 2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

#### 2.2.1 Unidad de estudio

Información financiera de la empresa Artres S.A.C.

#### 2.2.2 Población

Para la presente investigación la población está representada por:

INFORMATE	CANTIDAD
Gerente Financiero	1
Clientes frecuentes	300
<b>TOTAL POBLACIÓN</b>	<b>301</b>

#### 2.2.3 Muestra

La presente muestra se ha determinado dos grupos de entre los elementos de la población estudiada.

- Clientes
- Gerente Financiero

Tal es el caso de los clientes se ha determinado utilizar una muestra en base a la técnica de muestreo seleccionado para este grupo, que será ALEATORIO SIMPLE.

Para clientes se tomara 168

Gerente Financiero 1

**Determinación de la Muestra**

$$n = \frac{Z^2 (p*q) * N}{Ne^2 + Z^2 * (p*q)}$$

<b>N</b>	=	300	Universo
<b>Z</b>	=	1.96	Nive de confianza <span style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">95%</span>
<b>p</b>	=	0.50	Probalidad a favor
<b>q</b>	=	0.50	Probalidad en contra
<b>e</b>	=	5%	Error de estimación
<b>n</b>	=	168	Tamaño de la muestra

*Figura 1. Determinación de la muestra*

Fuente: Elaboración propia

## 2.3 Técnicas, instrumentos y recolección de datos

### ENCUESTA:

Para nuestra investigación se elaboró una encuesta a clientes de la empresa Artes S.A.C, aplicando la formula aleatorio simple, con el objetivo de determinar si las políticas de créditos y cobranzas son aplicadas de acorde con los clientes y que tanto conocían del tema.

La presente encuesta tiene por finalidad profundizar el nivel de incidencia de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa Artres S.A.C.

A fin de que los resultados tengan mayor confiabilidad del caso, se les pidió que marcaran con una (x) o un aspa, la alternativa que consideren correcta.

Se realizó una encuesta a 168 clientes de la empresa Artres S.A.C. Ver anexo 1

### ENTREVISTA:

Para nuestra investigación se realizó una entrevista al gerente financiero de la empresa Artres S.A.C., esto con el objetivo de determinar la liquidez la cual está elaborando con una serie de preguntas teóricas, sobre el cual obtendremos un resultado.

La presente técnica de recolección de datos, denominada entrevista con propósito de conocer su incidencia de gestión de créditos y cobranzas en liquidez de la empresa Artres S.A.C., cabe

mentonar que se solicitó al gerente financiero responder en forma transparente las preguntas aplicadas, datos muy importantes que serán de gran interés que nos ayudara a precisar la verdadera situación de la compañía. Ver anexo 2

## **2.4 Procedimientos**

- A. Análisis documental
- B. Evaluación de los créditos y cobranzas y la liquidez de la empresa
- C. Encuesta, entrevista
- D. Evaluación de los créditos y cobranzas que ofrece la empresa
- E. Análisis de las políticas de crédito
- F. Elaboración del análisis horizontal y vertical en los estados financieros
- G. Preparación de cuestionario
- H. Organización del trabajo de campo, recolección de datos
- I. Técnicas de observación de hechos

## CAPÍTULO 3. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados del cuestionario y el análisis de las causas que explican LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ARTRES S.A.C., AÑO 2017.

1. ¿Cree Ud. que las políticas de créditos y cobranzas aplicadas son eficientes?

Tabla 1 *Políticas de créditos y cobranzas*

ALTERNATIVA	RESULTADO	RESPUESTA
Si	74	44%
No	94	56%
<b>TOTAL:</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

2. ¿El responsable de la cobranza se comunica al menos dos veces antes del vencimiento de la factura?

Tabla 2 *El responsable de la cobranza se comunica antes del vencimiento*

ALTERNATIVA	RESULTADO	RESPUESTA
Si	62	37%
No	106	63%
<b>TOTAL:</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

3. ¿Qué tipo de crédito prefiere?

Tabla 3 *Tipo de crédito*

ALTERNATIVA	RESULTADO	RESPUESTA
Bancario	78	46%
Directo con la empresa	90	54%
<b>TOTAL:</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

4. ¿Qué plazos de créditos son más accesibles para Ud.?

Tabla 4 *Plazos de crédito*

ALTERNATIVA	RESULTADO	RESPUESTA
15 días	26	15%
30 días	93	55%
60 días	49	29%
<b>TOTAL:</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

5. ¿Se le informa cual es el plazo máximo que usted tiene para cancelar sus facturas?

Tabla 5 *Plazo para cancelar las facturas*

ALTERNATIVA	RESULTADO	RESPUESTA
Si	69	41%
No	99	59%
<b>TOTAL:</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

6. ¿Está Ud. de acuerdo que la empresa evalúe la situación crediticia para otorgar un crédito?

Tabla 6 *Evaluación de la situación crediticia*

ALTERNATIVA	RESULTADO	RESPUESTA
Si	70	42%
No	98	58%
<b>TOTAL:</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

7. ¿Está Ud. de acuerdo que se le suspenda su línea de crédito por pago tardío y solo se le autorice nuevas compras al contado?

Tabla 7 *Suspensión de línea de crédito*

ALTERNATIVA	RESULTADO	RESPUESTA
Si	47	28%
No	121	72%
<b>TOTAL:</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



8. ¿Cómo ha sido el trato que le han brindado cuando realizan las llamadas de cobro?

Tabla 8 *Trato brindado cuando realizan las llamadas de cobro*

ALTERNATIVA	RESULTADO	RESPUESTA
Excelente	42	25%
Regular	96	57%
Malo	30	18%
<b>TOTAL:</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

9. ¿Está Ud. de acuerdo que la empresa exija carta fianza al otorgar el crédito?

Tabla 9 *Exigencia de carta fianza para otorgar un crédito*

ALTERNATIVA	RESULTADO	RESPUESTA
Si	60	36%
No	108	64%
<b>TOTAL:</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

10. ¿Está Ud. de acuerdo que la empresa implemente una política de garantía hipotecaria para la recuperación de cuentas por cobrar?

Tabla 10 *Implemento de una política de garantía hipotecaria*

ALTERNATIVA	RESULTADO	RESPUESTA
Si	33	20%
No	135	80%
<b>TOTAL:</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

A fin de recolectar información se utilizó como análisis documental para el siguiente estudio el Estado de Situación Financiera de la empresa.

Tabla 11 Estado de situación financiera periodo 2017, 2016

ARTRES S.A.C.				ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
				AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017, 2016			
				* SOLES *			
ACTIVO				PASIVO			
	ANEXO	2017	2016		ANEXO	2017	2016
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				<b>PASIVO CORRIENTE</b>			
<b>DISPONIBLE</b>				SOBREGIROS BANCARIOS			
CAJA Y BANCOS	A1	5,381.56	547.54	TRIBUTOS POR PAGAR	P1	13,803.78	5,401.29
<b>EXIGIBLE</b>				REMUNERACIONES POR PAGAR	P2	78,534.57	78,176.01
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES TERCEROS	A2	35,000.79	66,687.85	CTAS.POR PAGAR COMERCIALES - TERCEROS	P3	31,486.00	2,774.31
CUENTAS POR COBRAR ACCIONISTAS Y PERSONAL	A3	0	0	CTAS.POR PAGAR COMERCIALES - RELACIONADAS		0.00	0.00
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS TERCEROS	A4	3,437.19	8,753.62	CTAS POR PAGAR A LOS ACCIONISTAS O SOCIOS		0.00	0.00
MERCADERIA	A6	58,104.95	50,496.32	OBLIGACIONES FINANCIERAS		0.00	19,182.36
<b>TRANSITORIO</b>				CTAS.POR PAGAR DIVERSAS - RELACIONADAS		0.00	0.00
IMPTO A LA RTA 3ra - PAGOS A CTA	A5	3,705.00	5,844.00				
CREDITO IGV - PRECEPCIONES - OTROS	P1	6,113.00	8,304.68				
				<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>		<b>123,824.35</b>	<b>105,533.97</b>
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>111,742.49</b>	<b>140,634.01</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				CTAS POR PAGAR A LOS ACCIONISTAS O SOCIOS	P4	206,331.02	285,227.47
INMUEBLES MAQUINARIA Y EQUIPO	A7	119,314.13	111,302.13	CTAS.POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS	P5	11,627.31	25,187.37
INTANGIBLES	A8	4,227.49	4,227.49				
DEPRECIACION, AMORTIZAC.Y AGOTAMIENTO	A9	-57,609.71	-38,668.11	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>		<b>217,958.33</b>	<b>310,414.84</b>
ACTIVOS DIFERIDOS		0	197.62				
				<b>PATRIMONIO</b>			
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>65,931.91</b>	<b>77,059.13</b>	CAPITAL	C1	61,000.00	61,000.00
				RESERVA LEGAL		0.00	0.00
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>177,674.40</b>	<b>217,693.14</b>	RESULTADOS ACUMULADOS	C2	-259,255.67	-237,101.48
				PERDIDA NETA AL 31/12/2017	C3	34,147.39	-22,154.19
				<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>-164,108.28</b>	<b>-198,255.67</b>
				<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>177,674.40</b>	<b>217,693.14</b>

Fuente: Artres S.A.C.

Tabla 12 *Análisis Vertical*



**ARTRES S.A.C.**  
**ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017, 2016**

\* SOLES \*

ACTIVO	2017	%	2016	%
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
<b>DISPONIBLE</b>				
CAJA Y BANCOS	5,381.56	3%	547.54	0.25%
<b>EXIGIBLE</b>	0	0%	0	0%
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES TERCEROS	35,000.79	20%	66,687.85	38%
CUENTAS POR COBRAR ACCIONISTAS Y PERSONAL	0	0%	0	0%
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS TERCEROS	3,437.19	2%	8,753.62	5%
MERCADERIA	58,104.95	33%	50,496.32	28%
<b>TRANSITORIO</b>		0%		0%
IMPTO A LA RTA 3ra - PAGOS A CTA	3,705.00	2%	5,844.00	3%
CREDITO IGV - PERCEPCIONES - OTROS	6,113.00	3%	8,304.68	5%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>111,742.49</b>	<b>63%</b>	<b>140,634.01</b>	<b>65%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
INMUEBLES MAQUINARIA Y EQUIPO	119,314.13	67%	111,302.13	51%
INTANGIBLES	4,227.49	2%	4,227.49	2%
DEPRECIACION, AMORTIZAC.Y AGOTAMIENTO	-57,609.71	-32%	-38,668.11	-18%
ACTIVOS DIFERIDOS	0.00	0%	197.62	0%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>65,931.91</b>	<b>37%</b>	<b>77,059.13</b>	<b>35%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>177,674.40</b>	<b>100%</b>	<b>217,693.14</b>	<b>100%</b>

PASIVO	2017	%	2016	%
<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
SOBREGIROS BANCARIOS	0.00	0%	0.00	0%
TRIBUTOS POR PAGAR	13,803.78	8%	5,401.29	2%
REMUNERACIONES POR PAGAR	78,534.57	44%	78,176.01	36%
CTAS.POR PAGAR COMERCIALES - TERCEROS	31,486.00	18%	2,774.31	1%
CTAS.POR PAGAR COMERCIALES - RELACIONADAS	0.00	0%	0.00	0%
CTAS POR PAGAR A LOS ACCIONISTAS O SOCIOS	0.00	0%	0.00	0%
OBIGACIONES FINANCIERAS	-	0%	19,182.36	9%
CTAS.POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS	0.00	0%	0.00	0%
CTAS.POR PAGAR DIVERSAS - RELACIONADAS	0.00	0%	0.00	0%
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>123,824.35</b>	<b>70%</b>	<b>105,533.97</b>	<b>48%</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>				
CTAS POR PAGAR A LOS ACCIONISTAS O SOCIOS	206,331.02	116%	285,227.47	131%
CTAS.POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS	11,627.31	7%	25,187.37	12%
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>217,958.33</b>	<b>123%</b>	<b>310,414.84</b>	<b>143%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
CAPITAL	61,000.00	34%	61,000.00	28%
RESERVA LEGAL	0.00	0%	0.00	0%
RESULTADOS ACUMULADOS	-259,255.67	-146%	-237,101.48	-109%
UTILIDAD NETA AL 31/12/2017 - PERDIDA NETA AL 31/2016	34,147.39	19%	-22,154.19	-10%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>-164,108.28</b>	<b>-92%</b>	<b>-198,255.67</b>	<b>-91%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>177,674.40</b>	<b>100%</b>	<b>217,693.14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Artres S.A.C

Tabla 13 *Análisis Horizontal*

ARTRES S.A.C.

ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017, 2016

\* SOLES \*

ACTIVO	VA.ABS	VAR.REL	2	1	PASIVO	VA.ABS	VAR.REL	2	1
			2017	2016				2017	2016
ACTIVO CORRIENTE									
DISPONIBLE									
CAJA Y BANCOS	4,834.02	883%	5,381.56	547.54	SOBREGIROS BANCARIOS	0.00	0%	0.00	0.00
EXIGIBLE			0	0	TRIBUTOS POR PAGAR	8,402.49	156%	13,803.78	5,401.29
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES TERCEROS	-31,687.06	-48%	35,000.79	66,687.85	REMUNERACIONES POR PAGAR	358.56	0%	78,534.57	78,176.01
CUENTAS POR COBRAR ACCIONISTAS Y PERSONAL	-		0	0	CTAS.POR PAGAR COMERCIALES - TERCEROS	28,711.69	1035%	31,486.00	2,774.31
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS TERCEROS	-5,316.43	-61%	3,437.19	8,753.62	CTAS.POR PAGAR COMERCIALES - RELACIONADAS	0.00	0%	0.00	0.00
MERCADERIA	7,608.63	15%	58,104.95	50,496.32	CTAS POR PAGAR A LOS ACCIONISTAS O SOCIOS	0.00	0%	0.00	0.00
TRANSITORIO	-				OBLIGACIONES FINANCIERAS	-19,182.36	-100%	-	19,182.36
IMPTO A LA RTA 3ra - PAGOS A CTA	-2,139.00	-37%	3,705.00	5,844.00	CTAS.POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS	0.00	0%	0.00	0.00
CREDITO IGV - PRECEPCIONES - OTROS	-2,191.68	-26%	6,113.00	8,304.68	CTAS.POR PAGAR DIVERSAS - RELACIONADAS	0.00	0%	0.00	0.00
						0.00	0%		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	-28,891.52	-21%	111,742.49	140,634.01	TOTAL PASIVO CORRIENTE	18,290.38	17%	123,824.35	105,533.97
ACTIVO NO CORRIENTE									
INMUEBLES MAQUINARIA Y EQUIPO									
INMUEBLES MAQUINARIA Y EQUIPO	8,012.00	7%	119,314.13	111,302.13	PASIVO NO CORRIENTE				
INTANGIBLES	-	0%	4,227.49	4,227.49	CTAS POR PAGAR A LOS ACCIONISTAS O SOCIOS	-78,896.45	-28%	206,331.02	285,227.47
DEPRECIACION, AMORTIZAC.Y AGOTAMIENTO	-18,941.60	49%	-57,609.71	-38,668.11	CTAS.POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS	-13,560.06	-54%	11,627.31	25,187.37
ACTIVOS DIFERIDOS	-197.62	0%	0.00	197.62					
					TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-92,456.51	-30%	217,958.33	310,414.84
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	-11,127.22	-14%	65,931.91	77,059.13	PATRIMONIO				
					CAPITAL	0.00	0%	61,000.00	61,000.00
TOTAL ACTIVO	-40,018.74	-18%	177,674.40	217,693.14	RESERVA LEGAL	0.00	0%	0.00	0.00
					RESULTADOS ACUMULADOS	-22,154.19	9%	-259,255.67	-237,101.48
					PERDIDA NETA AL 31/12/2016	56,301.58	-254%	34,147.39	-22,154.19
					TOTAL PATRIMONIO	34,147.39	-17%	-164,108.28	-198,255.67
					TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	-40,018.74	-18%	177,674.40	217,693.14

Fuente: Artres S.A.C

### El análisis vertical

En el análisis vertical podemos determinar los hechos económicos de dos periodos reales obtenidos, el propósito de este análisis es evaluar la estructura de los medios de la empresa Artres S.A.C. En el análisis vertical de los estados financieros en el año 2016 y 2017 se puede apreciar que las cuentas por cobrar comerciales disminuyeron de 38% a 20% con respecto a la utilidad de ejercicio entre el año 2016 34,147.39 y 2017 se presentó una pérdida de -22,154.19.

En cuanto a los activos corrientes podemos ver que la empresa no ha tenido mayor incremento en la inversión el activo corriente, representando éste en el periodo 2017 el 63% y 2016 65%, el cual no ha tenido mucha variación.

Ahora, lo que se expone en nuestro tema de interés: El efectivo y las cuentas por cobrar. Entre estas dos partidas se puede observar que existe una considerable diferencia. En el año 2017 las cuentas por cobrar aumento en un 20% y el efectivo solo el 3% del total de activo corriente. Y en el año 2016 la situación fue semejante. Las cuentas por cobrar formaban el 38% mientras que el efectivo era solo el 0.25% del total de activo corriente. Esto nos hace ver la importancia que tienen las ventas al crédito para la empresa, pero también es importante que éstas se hagan efectivas pues lo importante no es vender por vender si no generar ingresos con un cobro oportuno. Si las cuentas por cobrar se hicieran efectivas la empresa tendría mayor oportunidad de inversión, pero como vemos el nivel de ellas es elevado y muy superior al efectivo lo que nos dice que la gestión o implementación de políticas de créditos y cobranzas no es el adecuado.

### El análisis horizontal

El propósito es determinar cuál fue el crecimiento o decrecimiento de una cuenta en un periodo determinado, donde podemos determinar si el comportamiento de la empresa Artres fue bueno o malo. En estos resultados observamos datos de preocupación donde vemos que el efectivo crece menos que las cuentas por cobrar. En lo que respecta a la utilidad del ejercicio presentó una disminución a -254% con lo que respecta al año 2016 y con lo que respecta a las ventas hubo un decrecimiento un 4% en el 2016.

En lo que respecta en las cuentas por cobrar podemos observar que en el periodo 2017 disminuyó S/. -31,834.02 ya que en el periodo 2016 obtuvo un incremento de cuentas por cobrar a terceros las cuales ha tenido una rotación lenta.

En cuanto los resultados de los periodos 2017 y 2016 se puede apreciar la variación, la utilidad obtenida en el periodo 2017 el S/. 34,147.39 mientras que en el año 2016 obtuvo una pérdida de S/. -22,154.19. El cual nos quiere decir que se debe mejorar el nivel de ventas.

A parte de los posibles problemas de liquidez viendo el patrimonio vemos que el resultado del ejercicio de un año a otro ha variado drásticamente.

Análisis y aplicación de los resultados de la entrevista aplicada al Gerente Financiero (ver anexo 2), se obtuvo información que ayudo a conocer la situación de la empresa, identificando los siguientes aspectos.

1. La empresa incurre en una falta de una estructura funcional, ya que no tiene políticas definidas para aprobar créditos, y generar el cobro de las facturas, cuenta con algunas normas, vale decir que muy pocas veces se cumplen.
2. La rentabilidad de la empresa se ve limitada por el inadecuado proceso al otorgar un crédito a clientes morosos, esto afecta al rendimiento de la empresa y a su vez un incremento de cartera vencida y aumento de morosidad afectando a la liquidez.
3. La empresa necesita un área y personal designado exclusivamente para la cobranza y facturación, y pueda informar sobre los saldos de cartera de clientes, ya que la parte administrativa no cumple las expectativas.
4. La empresa necesita un departamento de cobro con el fin que la recuperación de cartera sea más eficiente.
5. Se determinan una debilidad al momento de otorgar un crédito, razón por la cual deben ser mejoradas, ya que la empresa no trabaja con la norma de evaluación crediticia, ya sean estados financieros, información comercial, datos de los accionistas, deudas con la Sunat, proveedores.
6. La empresa no cuenta con una evaluación constante sobre los vencimientos de cobranza, no realizan seguimiento.
7. Se determinó que la falta de políticas y procedimientos de créditos han afectado la cartera vencida. A esto sumarle la falta de control que se observa al no emitir el reporte de cuentas por cobrar.
8. Muy pocas veces la empresa convoca a reunión con lo que respecta a los días de atraso para replantear nuevas estrategias de cobro.
9. Vale precisar que la empresa no aplica métodos de cobranza ya sea intereses por mora, contratos.
10. Se determinó que no evalúan la información contable, ya sean los ratios financieros.
11. Cabe señalar que el gerente financiero considera plantear la aplicación de carta fianza para clientes grandes.
12. El gerente financiero no está de acuerdo implementar políticas que garantice el crédito concedido.

A fin de recolectar información se utilizó como técnica los ratios financieros para un análisis por medio de esto se obtuvo:

Tabla 14 *Índice de liquidez*

ÍNDICE DE LIQUIDEZ				
LIQUIDEZ GENERAL	2017	2016	2017	2016
Activo Corriente	111,742.49	140,634.01	0.90	1.33
Pasivo Corriente	123,824.35	105,533.97		
PRUEBA ACIDA	2017	2016	2017	2016
Activo Corriente - Existencias	53,637.54	90,137.69	0.43	0.85
Pasivo Corriente	123,824.35	105,533.97		

Fuente: Elaboración propia

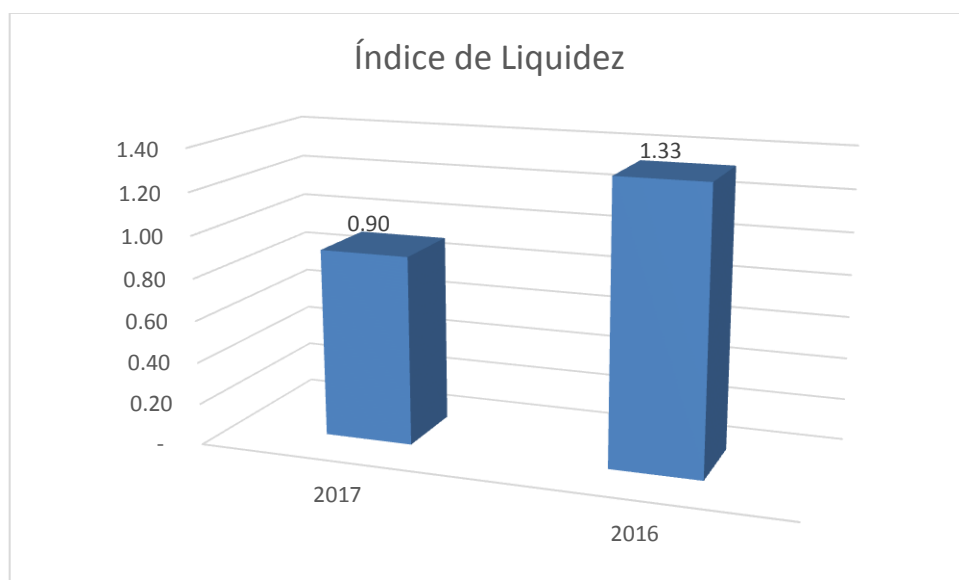


Figura 2. Liquidez general

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El índice de liquidez mide el resultado de la empresa para cubrir oportunamente sus compromisos de corto plazo, muestra la disponibilidad corriente que tiene Artres por cada sol de deuda. En el año 2017 Artres contaba con S/ 0.90 céntimos, es decir una razón corriente baja, la empresa tiene que mejorar. En el año 2016 Artres contaba con S/ 1.33 por cada sol de deuda para cubrir en el periodo menor a un año.

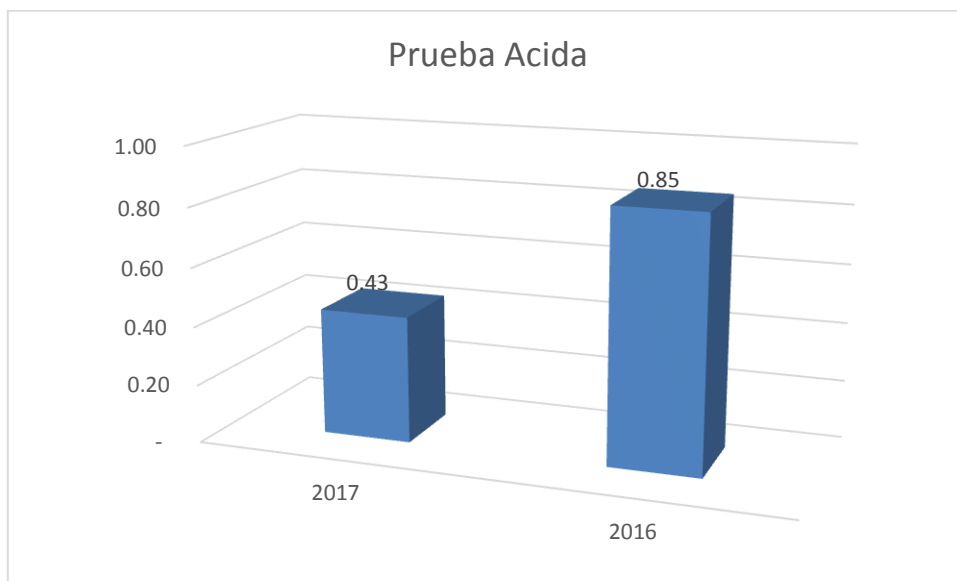


Figura 3. Prueba acida

Fuente: Elaboración propia

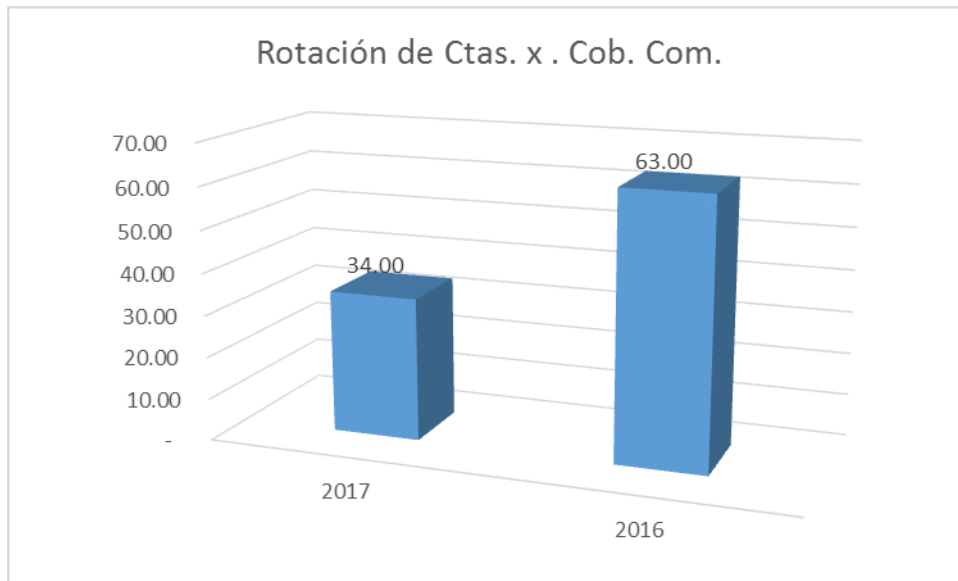
Interpretación: Se puede precisar que si la empresa Artres tuviera la necesidad de atender todas sus obligaciones corrientes sin necesidad de liquidar y vender sus existencias, en el año 2017 la empresa tiene S/ 0.43 céntimos, esto quiere decir que no alcanzaría atender sus obligaciones y tendría insuficiencia de recursos para hacer frente a los pagos, en cambio en el año 2016 se obtuvo S/ 0.85 céntimos pero no lo suficiente para poder atender sus obligaciones corrientes sin necesidad de vender sus existencias. La empresa depende directamente de la venta de sus existencias para poder atender sus obligaciones.

Tabla 15 *Índice de Gestión*

ÍNDICE DE GESTIÓN				
ROTACIÓN DE CTAS. X COB.	2017	2016	2017	2016
<u>Ventas Netas</u>	370,426.03	383,968.18	10.58	5.76
Ctas. x Cob. Com.	35,000.79	66,687.85		

Fuente: Elaboración propia





*Figura 4.* Rotación de cuentas por cobrar comerciales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La empresa Artres a diciembre del año 2017 las cuentas por cobrar comerciales, se convierten en efectivo cada 34 días y para el año 2016 se convierten en efectivo cada 63 días, podemos deducir que en el periodo 2017 Artres tiene compras de mercaderías al crédito a 15 días el cual no podrías cumplir con las obligaciones ya que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo cada 35 días.

## CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

### 1. DISCUSIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL 1

**La gestión de créditos y cobranzas incide en la liquidez de la empresa Artres año 2017.**

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece la gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Artres año 2017.

Ello es acorde con lo que en este estudio realizado según las tablas 1 y 6 se comprueba que la empresa al no aplicar políticas de créditos y cobranzas eficientes, influya deficientemente en la liquidez de la empresa esto debido a que no hacen un seguimiento al comportamiento de los clientes, no establecen términos de pago, no capacitan al personal de cobranzas. Esto también se ve reflejado en la tabla 15 en que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo cada 35 días, y nuestras compras de mercadería al crédito es a 15 días, vale decir que la empresa no podrá cumplir con sus obligaciones.

Estos resultados guardan relación con que sostienen (Vásquez & Vega, 2016) en su tesis titulada: Gestión de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016.

Quienes señalan que la deficiente gestión de las cuentas por cobrar de las distintas empresa conlleva a la falta de liquidez que ocasiona problemas económicos, que le impide cumplir con sus diversas obligaciones, que provocan interés de mora, el crédito de la empresa se ve reducido en las entidades financieras, se produce expectativa en el entorno laboral, ya que se expone a no poder cumplir con sus responsabilidades y gastos fijos, disminuye su calidad de servicio con los proveedores, y por lo contrario en casos extremos se venden activos por debajo de su precio razonable.

### 2. DISCUSIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

**La aplicación de políticas de créditos y cobranzas mejorara la liquidez de la empresa Artres año 2017.**

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis específica 1 que establece la aplicación de políticas de créditos y cobranzas y la mejora en la liquidez de la empresa Artres año 2017.

Se puede constatar que aplicando políticas de créditos y cobranzas establecidas mejora la liquidez, observar la figura 4, donde podemos apreciar que la empresa Artres, en el año 2017 sus cuentas por cobrar se convierten en efectivo cada 35 días, y nuestras compras de mercaderías al crédito es a 15 días. Ante este resultado podemos mejorar los créditos y cobranzas dentro de los plazos establecidos.

Ello es acorde con lo que en este estudio realizado según las tablas 2, 4 y 5 se comprueba que es la morosidad por parte de los clientes, esto debido a que la empresa no hace seguimiento antes del vencimiento de las facturas y no establecen plazos de pago. Esto también es acorde con la entrevista realizada al gerente financiero (ver anexo 2) quien se comprueba una deficiente evaluación crediticia y se otorgan créditos a confianza.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen (Alvarado & Suyon, 2016) En su tesis titulada: El proceso de créditos y cobranzas y la mejora en la situación económica y financiera de la empresa comercial inversiones D'KAR S.A.C, Trujillo, en el año 2015.

Quienes determinan que actualmente tiene un adecuado control en las cuentas por cobrar, todo ello gracias a la implementación de procesos de créditos y cobranzas y nuevas políticas establecidas, esto con el objetivo de evitar déficit de liquidez. La morosidad es principalmente a consecuencia de que los clientes incumplan con pagar sus créditos y de una deficiente evaluación hacia los clientes a la hora de otorgar un crédito, se vienen otorgando créditos a confianza sin la exigencia de los requisitos establecidos en las políticas de créditos, cargando consigo un eventual riesgo de liquidez a la compañía, por la cual genera un alto índice de morosidad, por consecuencia generaría el incumplimiento de sus obligaciones con sus acreedores.

### 3. DISCUSIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

**La exigencia de carta fianza en los créditos otorgados incide en la liquidez de la empresa Artres año 2017.**

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis específica 2 que establece la exigencia de carta fianza en los créditos otorgados y su incidencia en la liquidez de la empresa Artres año 2017.

De acuerdo al resultado obtenido en la encuesta realizada a los clientes según la tabla 9, quienes se muestran en desacuerdo con la aplicación de política de trabajar con carta fianza en los créditos otorgados, esto si incide en la liquidez de la empresa ya que al no poder garantizar el crédito en la empresa y genera cartera morosa. Con relación a la entrevista realizada al gerente financiero (ver anexo 2) que, si está de acuerdo en aplicar esta política a los clientes grandes, esto incrementa favorablemente la rentabilidad de la empresa. Ya que garantiza la recuperación de los créditos otorgados.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen (Apacclla & Rojas, 2016) en su tesis titulada: Estrategias de financiamiento para el incremento de la rentabilidad de las empresas constructoras de la provincia de Huancayo.

Las estrategias de financiamiento inciden positivamente en el incremento de la rentabilidad, las compañías necesitan una visión y misión financiera, que deben ser analizadas a través de los instrumentos financieros, con el objetivo de asegurar el

incremento de la utilidad, progresar en el mercado competitivo, aprovechando el conocimiento, la experiencia de la actividad y tener un desarrollo empresarial.

La carta fianza garantiza el crédito otorgado a los clientes ya que favorecen en el incremento de las ventas, es de gran utilidad en logro de los objetivos, mediante procedimientos estratégicos que dará a las empresas una coordinación general de cómo aplicar las mejores propuestas y alternativas en el ámbito financiero.

#### **4. DISCUSIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3**

**La exigencia de exigir garantías hipotecarias tiene efecto en la recuperación de cuentas por cobrar de la empresa Artres año 2017.**

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis específica 3 que estable que la exigencia de exigir garantías hipotecarias tiene efecto en la recuperación de cuentas por cobrar de la empresa Artres año 2017.

De acuerdo al resultado obtenido en la encuesta realizada a los clientes según la tabla 10, quienes se muestran no estar de acuerdo al implementar una política de garantía hipotecaria, favorece satisfactoriamente en la recuperación de cuentas por cobrar, pero es válido siempre y cuando los montos sean mayores a 500,000 (6 cifras). Según la entrevista realizada al gerente financiero (ver anexo 2) quien dice estar de acuerdo en aplicar esta política a los clientes grandes, esto incrementa favorablemente la rentabilidad de la empresa. Así mismo garantiza conservar la relación con los clientes.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen (Morales & Morales , Credito y Cobranza , 2014) en su libro: Crédito y cobranza. México: Larousse - Grupo Editorial Patria. Garantía hipotecaria

La garantía hipotecaria real recae sobre un bien inmueble, que permaneciendo en el poder de quien lo constituye, da derecho al acreedor para perseguirlo en manos de quien se encuentre y de pagarse preferentemente del producto de la subasta del bien al rematarse.

La hipoteca generalmente se inscribe ante el registro público de la propiedad en el que se registra el contrato de crédito con todas sus cláusulas incluyendo, precisamente, proceder en el caso de incumplimiento del pago del crédito.

## CONCLUSIONES

En esta tesis se ha determinado que la gestión de créditos y cobranzas incide en la liquidez de la empresa Artres S.A.C., para analizar el nivel de cumplimiento de la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez, una vez procesados los resultados obtenidos, se determinó que la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez esto debido que al hacer un análisis detallado de los siguientes ratios, la prueba ácida de 0.43 para el 2017-, rotación de cuentas por cobrar comerciales de los periodos del año 2016 de 5.76 y 2017 de 10.58, se determinó que hubo una inadecuada gestión de las cuentas por cobrar comerciales, esto ocasiona que la empresa genere la demora en convertir sus cuentas por cobrar en efectivo, en el periodo 2016 las cuentas por cobrar comerciales se convierten en efectivo cada 63 días y para el año 2017 cada 34 días lo que ocasiona que la empresa no podrá cumplir con sus obligaciones corrientes, por consiguiente es de vital importancia realizar una eficiente gestión de créditos y cobranzas, hacer un seguimiento al comportamiento de los clientes, capacitar al personal y establecer términos de pago, vale decir que con una adecuada gestión de las cuentas por cobrar se reducirá las facturas vencidas y se incrementará los ratios de liquidez.

La evaluación de la aplicación de políticas de créditos y cobranzas mejorará la liquidez de la empresa Artres S.A.C., para analizar el nivel de cumplimiento de los procedimientos de las políticas de crédito y la mejora en la liquidez se determinó que la empresa no tiene establecidas las políticas de créditos y cobranzas, no cuenta con personal capacitado y no tiene un departamento de créditos y cobranzas y muchas veces los clientes no tienen conocimientos de los plazos establecidos de pago, no se evalúa la capacidad de pago esto hace que la empresa tenga cuentas incobrables y termina afectando la liquidez de la empresa, podemos determinar que el indicador de prueba ácida donde nos muestra la insuficiencia para poder atender el total de sus obligaciones corrientes sin necesidad de vender sus existencias para el año 2017 la empresa tiene S/ 0.43 céntimos, y para el 2016 S/0.85 céntimos esto debido a un nivel de cumplimiento de las políticas de crédito deficientes. Al periodo 2016 Artres mostraba una utilidad de 34,147.39 y para el año 2017 se presentó una pérdida debido a las políticas deficientes.

Se estableció que la exigencia de carta fianza en los créditos otorgados incide en la liquidez de la empresa Artres año 2017. Se determinó que la carta fianza incide favorablemente en el incremento de la rentabilidad de la empresa, el propósito es garantizar la liquidez, aumentar la producción y el incremento de las ventas y por consiguiente el incremento de la rentabilidad.

El análisis de exigir garantía hipotecaria en la recuperación de cuentas por cobrar de la empresa Artres año 2017. Al exigir garantía hipotecaria incrementa la capacidad económica y financiera, siempre y cuando los montos sean mayores a 6 cifras, y tener la capacidad de cumplir sus obligaciones, según la entrevista realizada al gerente financiero quien dice estar de acuerdo en aplicar esta política a los clientes grandes.

## REFERENCIAS

- ALVARADO, E., & SUYON, V. (2016). *EL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y LA MEJORA EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA COMERCIAL INVERSIONES D'KAR S.A.C. TRUJILLO*.
- APACCLLA, P., & ROJAS, R. (2016). *ESTRATEGIAS DE FINANCIAMIENTO PARA EL INCREMENTO DE LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO*. HUANCAYO: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ.
- ARANA MERA, J. M. (2017). *LA MOROSIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CORPORACIÓN GREEN VALLEY S.A.C., TRUJILLO 2017*. TRUJILLO : UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE .
- ARAUJO TORRES, K. E., & ESTACIO CERQUÍN, E. D. (2017). *GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA JUSTINIANO SOTO VILLANUEVA S.R.L., CAJAMARCA AÑO 2016*. CAJAMARCA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE.
- CABEZAS OJEDA, L. A. (2018). *ADMINISTRACIÓN DE LOS CREDITOS COMERCIALES Y SU CONTRIBUCIÓN EN LA LIQUIDEZ DE LAS EMPRESAS COMERCIALES EN EL CERCADO DE LIMA PERIODO 2017*. LIMA: USMP.
- DURÁN, J. C. (2015). *EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA EL MUNDO BERREZUETA CARMONA Y CÍA., EN EL CARTÓN CAMILO PONCE ENRÍQUEZ*. ECUADOR: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA.
- GONZALEZ, P., & NORABUENA, P. (2017). *GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ANÁLISIS CLÍNICOS BERMANLAB S.A.C. TRUJILLO: UNVIERSIDAD PRIVADA DEL NORTE - FACULTAD DE NEGOCIOS .*
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., & BAPTISTA, P. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. MEXICO .
- HUMBERTO, V. (2013). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONTRATISTA CORPORACIÓN PETROLERA S.A.C. - AÑO 2012*. LIMA: UNIVERSIDAD SAN MARTIN PORRES.
- INEI, I. N. (2018). LIMA.
- LOYOLA, C. S. (2016). *GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE AGROQUÍMICOS EN EL DISTRITO DE TRUJILLO*. TRUJILLO- PERÚ: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO.
- MORALES, J., & MORALES , A. (2014). *CRÉDITO Y COBRANZA*. MEXICO: PATRIA .
- MORALES, J., & MORALES , A. (2014). *CREDITO Y COBRANZA .* MEXICO: PATRIA .
- MORALES, J., & MORALES, A. (2014). *CRÉDITO Y COBRANZA*. MEXICO: PATRIA.
- RAMOS, M. F. (2018). *EL FINANCIAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS AGROEXPORTADORAS EN LA REGION LIMA PROVINCIAS 2015-2016*. LIMA: UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES.
- VÁSQUEZ , L., & VEGA, E. (2016). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONSERMET S.A.C., DISTRITO DE HUANCHACO, AÑO 2016*. TRUJILLO: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO ORREGO.

## ANEXOS



### ANEXO n.º 1. Encuesta

Estimados clientes:

La encuesta tiene por finalidad conocer vuestra opinión referente a los créditos y cobranzas, favor de responder con la veracidad que lo caracteriza. A fin de que los resultados tengan mayor confiabilidad del caso, le pedimos que lea bien los ítems y marcar con una (X) o un, aspa.

Título de la tesis:

LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA ARTRES S.A.C., 2015.

<b>1. ¿Cree Ud. que las políticas de créditos y cobranzas aplicadas son eficientes?</b>
( ) Si
( ) No
<b>2. ¿El responsable de la cobranza se comunica al menos dos veces antes del vencimiento de la factura?</b>
( ) Si
( ) No
<b>3. ¿Qué tipo de crédito prefiere?</b>
( ) Bancario
( ) Directo con la empresa
<b>4. ¿Qué plazos de créditos son más accesibles para Ud.?</b>
( ) 15 días
( ) 30 días
( ) 60 días
<b>5. ¿Se le informa cual es el plazo máximo que usted tiene para cancelar sus facturas?</b>

<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
<b>6. ¿Está Ud. de acuerdo que la empresa evalúe la situación crediticia para otorgar un crédito?</b>
<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
<b>7. ¿Está Ud. de acuerdo que se le suspenda su línea de crédito por pago tardío y solo se le autorice nuevas compras al contado?</b>
<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
<b>8. ¿Cómo ha sido el trato que le han brindado cuando realizan las llamadas de cobro?</b>
<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
<b>9. ¿Está Ud. de acuerdo que la empresa exija carta fianza al otorgar el crédito?</b>
<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
<b>10. ¿Está Ud. de acuerdo que la empresa implemente una política de garantía hipotecaria para la recuperación de cuentas por cobrar?</b>
<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta





## ANEXO n.º 2. Entrevista

Entrevista: Gerente financiero

Ítems	Respuesta
1. ¿Se tienen establecidas y documentadas las políticas de la empresa para otorgar crédito a los clientes?	Tenemos algunas normas, vale decir que muy pocas veces se cumplen.
2. ¿Qué opina usted, sobre los clientes morosos y como afecta al normal desarrollo de la empresa?	Ocurren perdidas por créditos mal otorgados y esto afecta al rendimiento de la empresa.
3. ¿El responsable de la cobranza y facturación informa semanalmente los saldos de cartera de clientes?	No tenemos esa política establecida, se toman en cuenta al finalizar el mes y/o cuando la ocasión lo amerite.
4. ¿La empresa cuenta con un departamento de créditos y cobranzas?	No, estas actividades las realiza el área administrativa.
5. ¿Se estudia, los antecedentes del cliente, solicitando estados financieros, informes bancarios?	No trabajamos con evaluación crediticio, ya sean estados financieros, información comercial, datos de los accionistas, deudas con la Sunat, proveedores. Se trabaja con créditos a confianza.
6. ¿Existe una evaluación constante sobre los vencimientos de cobranza?	Mayormente esta evaluación se considera cuando el cliente pasa el plazo establecido.
7. ¿Se cuenta con un sistema informático adecuado para el control de las cuentas por cobrar?	Actualmente no contamos con un sistema, más que con un cronograma simple.
8. ¿Las deudas con antigüedad de más de 30 días son analizados con la alta dirección con el fin de replantear las estrategias de cobro?	Muy pocas veces se tiene reuniones con lo que respecta a los días de atraso.

---

9. ¿Se cobran intereses por retraso en los pagos?	No aplicamos esa política.
<hr/>	
10. ¿Se toman decisiones en base al análisis de los ratios financieros para evaluar la capacidad de pago?	No, en realidad lo que se observa es el balance al cierre del periodo.
<hr/>	
11. ¿Está de acuerdo aplicar la política de solicitar carta fianza al otorgar un crédito?	Si en el caso tendría que aplicarse con clientes grandes.
<hr/>	
12. ¿Está de acuerdo implementar una política de garantía hipotecaria?	Si pero con los clientes grandes, ya que considero que los clientes preferirían trabajar con otro proveedor más que les facilite el crédito, por lo tanto prefiero mantener al cliente.

---

ANEXO n.º 3. Estado de resultados



**ARTRES S.A.C.**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017, 2016**  
**\* SOLES \***

			2		1	
	VA.ABS	VAR.REL	2017	%	2016	%
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>						
Ventas Netas - Desarrollo	-13,542.15		370,426.03		383,968.18	
<b>TOTAL INGRESOS BRUTOS</b>	<b>-13,542.15</b>	-4%	<b>370,426.03</b>	1085%	<b>383,968.18</b>	-1733%
Costo de Ventas (Operacionales)	85,345.30	0%		0%	-85,345.30	385%
<b>TOTAL COSTOS OPERACIONALES</b>	85,345.30	0%	<b>0.00</b>	0%	<b>-85,345.30</b>	0%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	71,803.15	24%	<b>370,426.03</b>	1085%	<b>298,622.88</b>	-1348%
Cargas del Personal	26,594.47	-15%	-149,661.10	-438%	-176,255.57	796%
Servicios Prestados por Terceros - Honorarios	-15,833.80	128%	-28,210.00	-83%	-12,376.20	56%
Servicios Prestados por Terceros - Alquileres	-1,000.00	7%	-16,000.00	-47%	-15,000.00	68%
Servicios Prestados por Terceros - Otros	-16,763.27	19%	-104,309.02	-305%	-87,545.75	395%
Tributos	3,317.56	-81%	-799.26	-2%	-4,116.82	19%
Cargas Diversas de Gestión	-6,031.35	46%	-19,243.10	-56%	-13,211.75	60%
Otros Ingresos de Gestión	-45.08	-71%	18.02	0%	63.10	0%
Provisiones del Ejercicio - Deprec. Activo Fijo	-12,327.48	186%	-18,941.60	-55%	-6,614.12	30%
Provisiones del Ejercicio - Amortizac. Intangibles	0.00		0.00	0%	0.00	0%
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	49,714.20	-303%	<b>33,279.97</b>	97%	<b>-16,434.23</b>	74%
Cargas Financieras	13,242.17	-90%	-1,481.03	-4%	-14,723.20	66%
Ingresos Financieros	-6,654.79	-74%	2,348.45	7%	9,003.24	-41%
<b>UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS</b>	56,301.58	-254%	<b>34,147.39</b>	100%	<b>-22,154.19</b>	100%